

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเล่มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินหนังสืออ้างอิงในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านปริมาณ ประเภทเนื้อหา ความทันสมัย คุณภาพ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงโดยบรรณารักษ์และผู้ใช้ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง การจัดการชั้นหนังสืออ้างอิง การปรับปรุงการจัดบริการตอบคำถาม เพื่อให้สามารถจัดบริการอ้างอิงได้อย่างมีคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC หนังสือคู่มือการตรวจสอบความมีคุณภาพเป็นมาตรฐานของหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ The New Walford Guide to Reference Resources, Walford's Guide to Reference Material, Introduction to Reference Work และ Reference and Information Services in the 21st Century: An Introduction เว็บไซต์ Reference and User Services Association (RUSA) และคอลัมน์ Reviews จากวารสาร Library Journal แบบบันทึกการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงโดยบรรณารักษ์ และผู้ใช้ และแบบสอบถามบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของในกำกับของรัฐที่มีการจัดให้บริการตอบคำถามในระดับห้องสมุดคณะหรือห้องสมุดเฉพาะ 24 สถาบัน เกี่ยวกับการยอมรับความมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ของหนังสืออ้างอิงภาษาไทย

หนังสืออ้างอิงที่ให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีจำนวน 18,511 รายการ แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจำนวน 6,985 รายการ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจำนวน 11,526 รายการ และบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของในกำกับของรัฐที่มีการจัดให้บริการตอบคำถามในระดับห้องสมุดคณะหรือห้องสมุดเฉพาะ 24 สถาบัน

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังประเด็นต่อไปนี้

5.1.1 ด้านปริมาณ

5.1.2 ด้านเนื้อหา

5.1.3 ด้านความทันสมัย

5.1.4 ด้านการใช้

5.1.5 ด้านคุณภาพ

### 5.1.1. ด้านปริมาณ

#### 1) จำนวนของหนังสืออ้างอิงมีให้บริการ

จำนวนหนังสืออ้างอิงทั้งหมดที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดฯ ที่สามารถตรวจสอบรายชื่อจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมหนังสืออ้างอิงสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMUL OPAC) จำนวน 18,511 เล่ม แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจำนวน 6,985 (ร้อยละ 37.73) ของหนังสืออ้างอิงทั้งหมด หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจำนวน 11,526 เล่ม (ร้อยละ 62.26) ของหนังสืออ้างอิงทั้งหมด เมื่อทำการคัดแยกฉบับพิมพ์ซ้ำออกจากจำนวนหนังสืออ้างอิงทั้งหมด พบว่า มีจำนวนรายชื่อหนังสืออ้างอิงซ้ำ 4,186 เล่ม (ร้อยละ 22.61) แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงซ้ำภาษาไทย จำนวน 1,264 เล่ม (ร้อยละ 30.19) และหนังสืออ้างอิงซ้ำภาษาต่างประเทศ จำนวน 2,922 เล่ม (ร้อยละ 69.80) คงเหลือจำนวนหนังสืออ้างอิงจำนวน 14,325 เล่ม แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทย จำนวน 5,721 เล่ม (ร้อยละ 39.93) และหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ จำนวน 8,604 เล่ม (ร้อยละ 60.06) สำหรับหนังสืออ้างอิงที่น้อยที่สุด คือ หนังสืออ้างอิงซ้ำภาษาไทย จำนวน 1,264 เล่ม (ร้อยละ 30.19)

#### 2) จำนวนของหนังสืออ้างอิงแยกตามประเภท

จากจำนวนหนังสืออ้างอิงที่ทำการคัดแยกฉบับซ้ำออกคงเหลือจำนวนหนังสืออ้างอิงจำนวน 14,325 เล่ม และทำการคัดแยกหนังสืออ้างอิงตามประเภทของหนังสืออ้างอิง 2 ประเภท คือ ประเภทที่ให้ข้อเท็จจริง ประกอบด้วย 1) พจนานุกรม 2) สารานุกรม 3) รายปี 4) อักษรานุกรม 5) ชีวประวัติ 6) แหล่งอ้างอิงทางภูมิศาสตร์ 7) นามานุกรม 8) คู่มือ และประเภทที่ให้แหล่งข้อมูล ประกอบด้วย 1) วรรณคดี 2) บรรณานุกรม รวม 9 ประเภท

เมื่อนำข้อมูลจำนวนหนังสืออ้างอิงจำแนกตามประเภท พบว่า จากจำนวนหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศทั้งหมดจำนวน 14,325 เล่ม ประเภทหนังสืออ้างอิงที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พจนานุกรม จำนวน 3,841 เล่ม (ร้อยละ 26.813) รองลงมา คือ ชีวประวัติ จำนวน 2,571 เล่ม (ร้อยละ 17.947) และสารานุกรมจำนวน 1,812 เล่ม (ร้อยละ 12.649) และจำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีจำนวนน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ รายปี จำนวน 155 เล่ม (ร้อยละ 1.082) รองลงมา คือ วรรณคดี จำนวน 265 เล่ม (ร้อยละ 1.849) และภูมิศาสตร์ จำนวน 542 เล่ม (ร้อยละ 3.783)

นอกจากหนังสืออ้างอิง 9 ประเภท สำนักหอสมุดฯ ยังมีการจัดหนังสืออ้างอิงที่มีรูปแบบนอกเหนือจากประเภทดังกล่าวรวมไว้เป็นหนังสืออ้างอิงพิเศษ จำนวน 1,110 เล่ม เมื่อแยกตาม

ประเภทพบว่ามีปริมาณหนังสืออ้างอิงพิเศษด้านสังคมและวัฒนธรรม 800 เล่ม (ร้อยละ 72.072) ประวัติศาสตร์ จำนวน 165 เล่ม (ร้อยละ 14.864) และ จดหมายเหตุ จำนวน 145 เล่ม (ร้อยละ 13.063)

### 5.1.2 ด้านเนื้อหา

เมื่อนำหนังสืออ้างอิงทั้งหมดมาทำการแยกตามเนื้อหาที่แบ่งตามระบบหมวดหมู่ทศนิยมดิวอี้ (DDC) ที่มีการแบ่งการจัดระบบตามหมวด 000-900 และหมวดย่อย 000-009, 100-190, 200-290, 300-390, 400-490, 500-590, 600-690, 700-790, 800-890, 900-990 พบว่า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ หมวด 300 (สังคมศาสตร์) จำนวน 2,649 เล่ม (ร้อยละ 18.49) รองลงมา คือ หมวด 900 (ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์) จำนวน 2,575 เล่ม (ร้อยละ 17.97) และ หมวด 000 (วิทยาการคอมพิวเตอร์ สารสนเทศและความรู้ทั่วไป) จำนวน 2,455 เล่ม (ร้อยละ 17.13) และหมวด 100 (ปรัชญา) มีหนังสืออ้างอิงจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 86 เล่ม (ร้อยละ 0.60)

เมื่อแบ่งในระดับหมวดย่อย สามารถสรุปจำนวนหมวดย่อยเนื้อหาที่มีมากที่สุด 3 ลำดับแรก และจำนวนหมวดย่อยเนื้อหาที่มีน้อยที่สุด ดังนี้

1) หมวดย่อย 000-090 วิทยาการคอมพิวเตอร์ สารสนเทศและความรู้ทั่วไปที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก

- |                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| (1) 000 บรรณานุกรมและบัญชีรายชื่อ         | ร้อยละ 59.470 |
| (2) 020 บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์  | ร้อยละ 15.274 |
| (3) 030 หนังสืออ้างอิงรวบรวมความรู้ทั่วไป | ร้อยละ 10.305 |

2) หมวดย่อย 000-090 วิทยาการคอมพิวเตอร์ สารสนเทศและความรู้ทั่วไปที่มีจำนวนน้อยที่สุด

- |                                           |              |
|-------------------------------------------|--------------|
| (1) 050 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง วารสาร นิตยสาร | ร้อยละ 0.366 |
| (2) 070 วารสารศาสตร์ การพิมพ์             | ร้อยละ 1.140 |
| (3) 080 รวมเรื่องทั่วไป                   | ร้อยละ 1.303 |

3) หมวดย่อย 100-190 ปรัชญา ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก

- |                         |               |
|-------------------------|---------------|
| (1) 100 ปรัชญา          | ร้อยละ 32.558 |
| (2) 150 จิตวิทยา        | ร้อยละ 30.232 |
| (3) 130 จิตวิทยานามธรรม | ร้อยละ 16.270 |

4) หมวดย่อย 100-190 ปรัชญา ที่มีจำนวนน้อยที่สุด

- |                                    |              |
|------------------------------------|--------------|
| (1) 140 ความคิดทางปรัชญาเฉพาะกลุ่ม | ร้อยละ 0.000 |
| (2) 160 ตรรกวิทยา                  | ร้อยละ 0.000 |

- (3) 110 อภิปรัชญา ร้อยละ 1.162
- 5) หมวดย่อย 200-290 ศาสนา ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- (1) 290 ศาสนาเปรียบเทียบและศาสนาอื่นๆ ร้อยละ 83.986
- (2) 200 ศาสนา ร้อยละ 8.496
- (3) 220 คัมภีร์ไบเบิล ร้อยละ 3.921
- 6) หมวดย่อย 200-290 ศาสนา ที่มีจำนวนน้อยที่สุด
- (1) 210 ปรัชญาและทฤษฎีทางศาสนา ร้อยละ 0.000
- (2) 250 คริสต์ศาสนาในท้องถิ่นและระเบียบ  
แบบแผนปฏิบัติ ร้อยละ 0.000
- (3) 240 ศีลธรรมของชาวคริสต์นิกาย ร้อยละ 0.326
- 7) หมวดย่อย 300-390 สังคมศาสตร์ ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- (1) 330 สังคมศาสตร์ ร้อยละ 20.309
- (2) 370 การศึกษา ร้อยละ 18.686
- (3) 340 กฎหมาย ร้อยละ 16.308
- 8) หมวดย่อย 300-390 สังคมศาสตร์ ที่มีจำนวนน้อยที่สุด
- (1) 320 รัฐศาสตร์ การเมือง ร้อยละ 4.416
- (2) 390 ขนบธรรมเนียม ประเพณี คติชนวิทยา ร้อยละ 4.416
- (3) 350 รัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ  
การบริหารกองทัพ ร้อยละ 5.549
- 9) หมวดย่อย 400-490 ภาษา ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- (1) 420 ภาษาอังกฤษ และภาษาอังกฤษเก่า ร้อยละ 44.226
- (2) 490 ภาษาอื่นๆ ร้อยละ 38.556
- (3) 410 ภาษาศาสตร์ ร้อยละ 7.731
- 10) หมวดย่อย 400-490 ภาษา ที่มีจำนวนน้อยที่สุด
- (1) 480 ภาษากรีกเก่าและภาษากรีกใหม่ ร้อยละ 0.103
- (2) 450 ภาษาอิตาเลียน ภาษาโรมันและภาษาอื่นที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 0.210
- (3) 470 ภาษาละติน ร้อยละ 0.412
- 11) หมวดย่อย 500-590 วิทยาศาสตร์ ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- (1) 590 สัตว์ สัตววิทยา ร้อยละ 26.612
- (2) 580 พืช พฤกษศาสตร์ ร้อยละ 20.573
- (3) 500 วิทยาศาสตร์ ร้อยละ 17.604

- 12) หมวดย่อย 500-590 วิทยาศาสตร์ ที่มีจำนวนน้อยที่สุด
- |                                              |              |
|----------------------------------------------|--------------|
| (1) 560 บรรพชีวินวิทยา ฟอสซิล ชีวิตสมัยโบราณ | ร้อยละ 1.637 |
| (2) 510 คณิตศาสตร์ และ 530 ฟิสิกส์           | ร้อยละ 2.763 |
| (3) 520 ดาราศาสตร์                           | ร้อยละ 3.172 |
- 13) หมวดย่อย 600-690 เทคโนโลยี ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- |                        |               |
|------------------------|---------------|
| (1) 630 เกษตรศาสตร์    | ร้อยละ 26.655 |
| (2) 620 วิศวกรรมศาสตร์ | ร้อยละ 14.383 |
| (3) 610 แพทยศาสตร์     | ร้อยละ 13.755 |
- 14) หมวดย่อย 600-690 เทคโนโลยี ที่มีจำนวนน้อยที่สุด
- |                                                  |              |
|--------------------------------------------------|--------------|
| (1) 600 เทคโนโลยี                                | ร้อยละ 2.853 |
| (2) 690 อาคารและการก่อสร้าง                      | ร้อยละ 3.025 |
| (3) 680 โรงงานผลิตสิ่งของเพื่อประโยชน์เฉพาะอย่าง | ร้อยละ 4.337 |
- 15) หมวดย่อย 700-790 ศิลปะและนันทนาการ ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- |                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| (1) 700 ศิลปะและนันทนาการ         | ร้อยละ 19.637 |
| (2) 740 การวาดเส้น และศิลปะตกแต่ง | ร้อยละ 17.956 |
| (3) 750 จิตรกรรม การเขียนภาพ      | ร้อยละ 16.320 |
- 16) หมวดย่อย 700-790 ศิลปะและนันทนาการ ที่มีจำนวนน้อยที่สุด
- |                                                   |              |
|---------------------------------------------------|--------------|
| (1) 710 ศิลปะภูมิทัศน์หรือภูมิสถาปัตย์            | ร้อยละ 2.122 |
| การออกแบบบริเวณพื้นที่                            |              |
| (2) 760 เลขศิลป์หรือศิลปะกราฟฟิก ศิลปะการพิมพ์ภาพ | ร้อยละ 2.211 |
| (3) 780 ดนตรี                                     | ร้อยละ 3.980 |
- 19) หมวดย่อย 800-890 วรรณคดี ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- |                                            |               |
|--------------------------------------------|---------------|
| (1) 800 วรรณคดี                            | ร้อยละ 44.557 |
| (2) 890 วรรณคดีอื่นๆ                       | ร้อยละ 29.591 |
| (3) 820 วรรณคดีอังกฤษ และวรรณคดีอังกฤษเก่า | ร้อยละ 15.306 |
- 20) หมวดย่อย 800-890 วรรณคดี ที่มีจำนวนน้อยที่สุด
- |                                               |              |
|-----------------------------------------------|--------------|
| (1) 870 วรรณคดีละติน                          | ร้อยละ 0.000 |
| (2) 850 วรรณคดีอิตาลี วรรณคดีโรมัน            | ร้อยละ 0.680 |
| (3) 880 วรรณคดีกรีกคลาสสิก และวรรณคดีกรีกใหม่ | ร้อยละ 1.020 |
- 21) หมวดย่อย 900-990 ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ ที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก
- |                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| (1) 910 ภูมิศาสตร์ และการท่องเที่ยว | ร้อยละ 42.640 |
|-------------------------------------|---------------|

(2) 920 ชีวประวัติ ประวัติบุคคล ร้อยละ 30.834

(3) 950 ประวัติศาสตร์ทวีปเอเชีย ร้อยละ 11.495

22) หมวดย่อย 900-990 ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ ที่มีจำนวนน้อยที่สุด

(1) 960 ประวัติศาสตร์ทวีปแอฟริกา ร้อยละ 0.271

(2) 980 ประวัติศาสตร์ทวีปอเมริกาใต้ ร้อยละ 0.271

(3) 990 ประวัติศาสตร์ส่วนอื่นๆของโลก ร้อยละ 0.349

และนอกโลก

### 5.1.3 ด้านความทันสมัย

เมื่อวิเคราะห์ความทันสมัยของหนังสืออ้างอิง ได้แบ่งระยะเวลาออกเป็นช่วงระยะ 5 ปี เนื่องจากเกณฑ์ด้านการเก็บหนังสืออ้างอิงให้บริการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทของหนังสืออ้างอิง (ดูรายละเอียด หน้า 2-13) และเมื่อศึกษาจากหนังสือ Bopp & Smith, (2001) ได้อธิบายว่าโดยทั่วไปห้องสมุดมักมีระยะการกำหนดการประเมินคัดออก ทุกปี จนถึง 4-5 ปีครั้ง รวมทั้งมาตรฐานห้องสมุด ประชาชน พ.ศ. 2556 หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ ข้อ 5.10 ระบุว่าห้องสมุดประชาชนควรสำรวจหนังสือและจำหน่ายออกทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเป็นประจำ อย่างน้อยทุก 5 ปี (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2550, น. 6) ในการวิเคราะห์ได้ทำการแยกประเภทจำนวน 14,325 เล่ม เป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทย จำนวน 5,721 เล่ม (ร้อยละ 39.93) และหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ จำนวน 8,604 เล่ม (ร้อยละ 60.06) โดยพบว่า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยมีความทันสมัยจำนวน 3,385 เล่ม (ร้อยละ 59.16) และมีความล้าสมัยจำนวน 2,336 เล่ม (ร้อยละ 2.38) สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศมีความทันสมัยจำนวน 205 เล่ม (ร้อยละ 2.38) และมีความล้าสมัยจำนวน 8,399 เล่ม (ร้อยละ 97.61) เมื่อพิจารณาความทันสมัยจากปีที่จัดพิมพ์ พบว่า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีความล้าสมัยมากที่สุด คือในช่วงปี พ.ศ. 2550-2554 จำนวน 859 เล่ม (ร้อยละ 15.014) และมีหนังสืออ้างอิงภาษาไทยมีความทันสมัยมากที่สุดในช่วง ปี พ.ศ. 2555-2559 จำนวน 3,385 เล่ม (ร้อยละ 59.167) โดยหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศแบ่งได้เป็น 5 ช่วงปีที่พิมพ์ โดยหนังสืออ้างอิงภาษาไทย แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงก่อนปีพ.ศ. 2539 จำนวน 273 เล่ม (ร้อยละ 4.859) หนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี พ.ศ. 2540-2544 จำนวน 602 เล่ม (ร้อยละ 10.522) หนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี พ.ศ. 2545-2549 จำนวน 597 เล่ม (ร้อยละ 10.435) หนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี พ.ศ. 2550-2554จำนวน 859 เล่ม (ร้อยละ 15.014) หนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี พ.ศ. 2555-2559 จำนวน 3,385 เล่ม (ร้อยละ 59.167) และเมื่อนำมาแยกตามประเภทของหนังสืออ้างอิงสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงก่อนปีพ.ศ. 2539

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| (1) ชีวประวัติ | จำนวน 72 เล่ม (ร้อยละ 1.258) |
| (2) คู่มือ     | จำนวน 47 เล่ม (ร้อยละ 0.821) |
| (3) พจนานุกรม  | จำนวน 45 เล่ม (ร้อยละ 0.786) |

- น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| (1) รายปี      | จำนวน 5 เล่ม (ร้อยละ 0.087)  |
| (2) วรรณคดี    | จำนวน 8 เล่ม (ร้อยละ 0.139)  |
| (3) ภูมิศาสตร์ | จำนวน 17 เล่ม (ร้อยละ 0.297) |

2) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีพ.ศ. 2540-2544

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| (1) พจนานุกรม    | จำนวน 198 เล่ม (ร้อยละ 3.460) |
| (2) ชีวประวัติ   | จำนวน 113 เล่ม (ร้อยละ 1.975) |
| (3) อ้างอิงพิเศษ | จำนวน 73 เล่ม (ร้อยละ 1.276)  |

- น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| (1) รายปี      | จำนวน 8 เล่ม (ร้อยละ 0.139)  |
| (2) วรรณคดี    | จำนวน 11 เล่ม (ร้อยละ 0.192) |
| (3) ภูมิศาสตร์ | จำนวน 16 เล่ม (ร้อยละ 0.279) |

3) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีพ.ศ. 2545-2549

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                               |
|----------------|-------------------------------|
| (1) พจนานุกรม  | จำนวน 202 เล่ม (ร้อยละ 3.530) |
| (2) สารานุกรม  | จำนวน 112 เล่ม (ร้อยละ 1.957) |
| (3) ชีวประวัติ | จำนวน 104 เล่ม (ร้อยละ 1.817) |

- น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| (1) วรรณคดี    | จำนวน 3 เล่ม (ร้อยละ 0.052)  |
| (2) รายปี      | จำนวน 10 เล่ม (ร้อยละ 0.174) |
| (3) ภูมิศาสตร์ | จำนวน 22 เล่ม (ร้อยละ 0.384) |

4) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีพ.ศ. 2550-2554

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                               |
|----------------|-------------------------------|
| (1) พจนานุกรม  | จำนวน 314 เล่ม (ร้อยละ 5.488) |
| (2) ชีวประวัติ | จำนวน 135 เล่ม (ร้อยละ 2.359) |

- |                                                     |                                |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------|
| (3) อ้างอิงพิเศษ                                    | จำนวน 115 เล่ม (ร้อยละ 2.010)  |
| - น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก                             |                                |
| (1) รายปี                                           | จำนวน 17 เล่ม (ร้อยละ 0.297)   |
| (2) ภูมิศาสตร์                                      | จำนวน 20 เล่ม (ร้อยละ 0.349)   |
| (3) ครรชนี                                          | จำนวน 24 เล่ม (ร้อยละ 0.419)   |
| 5) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีพ.ศ. 2555-2559 |                                |
| - มากที่สุด 3 ลำดับแรก                              |                                |
| (1) อ้างอิงพิเศษ                                    | จำนวน 87 เล่ม (ร้อยละ 15.224)  |
| (2) คู่มือ                                          | จำนวน 66 เล่ม (ร้อยละ 11.606)  |
| (3) ชีวประวัติ                                      | จำนวน 612 เล่ม (ร้อยละ 10.697) |
| - น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก                             |                                |
| (1) รายปี                                           | จำนวน 18 เล่ม (ร้อยละ 0.314)   |
| (2) ครรชนี                                          | จำนวน 67 เล่ม (ร้อยละ 1.171)   |
| (3) บรรณานุกรม                                      | จำนวน 100 เล่ม (ร้อยละ 1.747)  |

สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ ที่มีความล้ำสมัยในช่วงก่อนปี ค.ศ. 1996 จำนวน 6,296 เล่ม (ร้อยละ 73.175) โดยมีหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศมีความทันสมัยมากที่สุดในช่วง ปี ค.ศ. 2011-2015 จำนวน 205 เล่ม (ร้อยละ 2.38) และหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี ค.ศ. 1997-2000 จำนวน 1,157 เล่ม (ร้อยละ 13.447) หนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี ค.ศ. 2001-2005 จำนวน 546 เล่ม (ร้อยละ 6.345) หนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี ค.ศ. 2006-2010 จำนวน 400 เล่ม (ร้อยละ 4.649) หนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปี ค.ศ. 2011-2015 จำนวน 205 เล่ม (ร้อยละ 2.382) และเมื่อนำมาแยกตามประเภทของหนังสืออ้างอิงสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงก่อนปีค.ศ. 1996

- |                         |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| - มากที่สุด 3 ลำดับแรก  |                                  |
| (1) พจนานุกรม           | จำนวน 2,108 เล่ม (ร้อยละ 24.500) |
| (2) ชีวประวัติ          | จำนวน 1,311 เล่ม (ร้อยละ 15.237) |
| (3) บรรณานุกรม          | จำนวน 986 เล่ม (ร้อยละ 11.459)   |
| - น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก |                                  |
| (1) รายปี               | จำนวน 36 เล่ม (ร้อยละ 0.418)     |
| (2) ครรชนี              | จำนวน 78 เล่ม (ร้อยละ 0.906)     |
| (3) นามานุกรม           | จำนวน 98 เล่ม (ร้อยละ 1.139)     |



2) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีค.ศ. 1997-2000

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                               |
|----------------|-------------------------------|
| (1) พจนานุกรม  | จำนวน 301 เล่ม (ร้อยละ 3.498) |
| (2) บรรณานุกรม | จำนวน 233 เล่ม (ร้อยละ 2.708) |
| (3) สารานุกรม  | จำนวน 223 เล่ม (ร้อยละ 2.591) |

- น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| (1) วรรณคดี    | จำนวน 6 เล่ม (ร้อยละ 0.069)  |
| (2) รายปี      | จำนวน 17 เล่ม (ร้อยละ 0.197) |
| (3) ภูมิศาสตร์ | จำนวน 21 เล่ม (ร้อยละ 0.244) |

3) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีค.ศ. 2001-2005

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                               |
|----------------|-------------------------------|
| (1) พจนานุกรม  | จำนวน 132 เล่ม (ร้อยละ 1.534) |
| (2) บรรณานุกรม | จำนวน 84 เล่ม (ร้อยละ 0.976)  |
| (3) คู่มือ     | จำนวน 77 เล่ม (ร้อยละ 0.894)  |

- น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| (1) รายปี      | จำนวน 15 เล่ม (ร้อยละ 0.174) |
| (2) วรรณคดี    | จำนวน 31 เล่ม (ร้อยละ 0.360) |
| (3) ชีวประวัติ | จำนวน 33 เล่ม (ร้อยละ 0.383) |

4) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีค.ศ. 2006-2010

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| (1) สารานุกรม  | จำนวน 71 เล่ม (ร้อยละ 0.825) |
| (2) ชีวประวัติ | จำนวน 63 เล่ม (ร้อยละ 0.732) |
| (3) คู่มือ     | จำนวน 62 เล่ม (ร้อยละ 0.720) |

- น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| (1) รายปี     | จำนวน 20 เล่ม (ร้อยละ 0.232) |
| (2) วรรณคดี   | จำนวน 25 เล่ม (ร้อยละ 0.290) |
| (3) พจนานุกรม | จำนวน 32 เล่ม (ร้อยละ 0.371) |

5) ประเภทหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ช่วงปีค.ศ. 2011-2015

- มากที่สุด 3 ลำดับแรก

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| (1) คู่มือ    | จำนวน 56 เล่ม (ร้อยละ 0.650) |
| (2) พจนานุกรม | จำนวน 32 เล่ม (ร้อยละ 0.371) |

|                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (3) บรรณานุกรม          | จำนวน 30 เล่ม (ร้อยละ 0.348) |
| - น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก |                              |
| (1) ภูมิศาสตร์          | จำนวน 5 เล่ม (ร้อยละ 0.058)  |
| (2) รายปี               | จำนวน 9 เล่ม (ร้อยละ 0.104)  |
| (3) ครรชนี              | จำนวน 12 เล่ม (ร้อยละ 0.139) |

#### 5.1.4 ด้านการใช้

##### 1) การใช้หนังสืออ้างอิงโดยบรรณารักษ์

การใช้หนังสืออ้างอิงโดยบรรณารักษ์ในการบริการตอบคำถามในระยะเวลา 3 เดือน (มีนาคม-พฤษภาคม 2559) พบว่ามีผู้มาใช้บริการตอบคำถามทั้งหมดจำนวน 233 เล่ม คิดเป็นจำนวนคำถามโดยเฉลี่ย 2.53 เล่มต่อวัน โดยคำถามที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ คำถามประเภทแนะนำการใช้งาน จำนวน 149 เล่ม (ร้อยละ 63.94) รองลงมา คือ คำถามข้อเท็จจริงสั้นๆ จำนวน 54 เล่ม (ร้อยละ 23.17) และคำถามเฉพาะเจาะจงจำนวน 23 เล่ม (ร้อยละ 9.87) คำถามที่ถามน้อยที่สุดคือ คำถามค้นคว้าวิจัย จำนวน 7 เล่ม (ร้อยละ 3.00) โดยในการตอบคำถามบรรณารักษ์จะใช้เครื่องมือช่วยในการตอบคำถามโดยใช้ OPAC มากที่สุด จำนวน 82 เล่ม (ร้อยละ 35.19) และใช้หนังสืออ้างอิงน้อยที่สุด จำนวน 10 เล่ม (ร้อยละ 4.29) และเมื่อคิดเป็นสัดส่วนในการใช้งานจากหนังสืออ้างอิงภาษาไทยฉบับพิมพ์ทั้งหมด พบว่า มีสัดส่วนการใช้คิดเป็นร้อยละ 0.17

รายชื่อหนังสือที่บรรณารักษ์ใช้ 10 เล่ม ประกอบด้วย หนังสืออ้างอิงภาษาไทย จำนวน 6 เล่ม หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจำนวน 4 เล่ม

หนังสืออ้างอิงภาษาไทย จำนวน 6 เล่ม ดังนี้

- 1) พจนานุกรมศัพท์หมวดอังกฤษ-ไทย / คณะอาจารย์วิทยาลัยการศึกษา
- 2) สมุนไพรวัดป่าศรีถาวร : เฉลิมพระเกียรติ 50 ปี ครองราชย์
- 3) สารานุกรมสมุนไพร / บรรณาธิการ พร้อมจิต ศรีลัมพ์
- 4) อลังการสถาปัตยกรรม 200 ปี กำฟ้าเพื่อนหา
- 5) ธรรมชาติสารานุกรม 80 ปี (2477-2557) / สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ บรรณาธิการ
- 6) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554: เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554 / ราชบัณฑิตยสถาน

หนังสืออ้างอิงภาษาไทย จำนวน 4 เล่ม ดังนี้

- 1) Orchids: From the archives of the Royal Horticultural Society / by Mark Griffiths

2) Longman dictionary of contemporary English

3) Encyclopedia of geographic information science / editor Karen K. Kemp

4) Reference atlas of the world

## 2) การใช้หนังสืออ้างอิงโดยผู้ใช

การใช้หนังสืออ้างอิงโดยผู้ใช พบว่าในระยะเวลา 3 เดือน (มีนาคม-พฤษภาคม 2559) พบว่ามีการใช้หนังสืออ้างอิงทั้งหมดจำนวน 825 เล่ม เป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทย 439 เล่ม (ร้อยละ 53.21) และหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ 386 เล่ม (ร้อยละ 46.78) โดยมีการใช้หนังสืออ้างอิงพิเศษภาษาไทย 75 เล่ม (ร้อยละ 9.09) และเมื่อแบ่งตามประเภท พบว่า หนังสือที่มีการใช้มากที่สุด ใน 3 ลำดับแรก คือ พจนานุกรม จำนวน 323 เล่ม (ร้อยละ 39.151) รองลงมา คือ สารานุกรม จำนวน 94 เล่ม (ร้อยละ 11.393) และชีวประวัติ จำนวน 84 เล่ม (ร้อยละ 10.181) นอกจากนี้ยังพบว่า หนังสือที่มีการใช้น้อยที่สุดใน 3 ลำดับ คือ วรรณคดี จำนวน 7 เล่ม (ร้อยละ 0.848) รองลงมา คือ นามานุกรม จำนวน 20 เล่ม (ร้อยละ 2.424) และรายปี จำนวน 21 เล่ม (ร้อยละ 2.54) 5 คิดเป็นการใช้โดยเฉลี่ย 8.96 เล่ม ต่อวัน และเมื่อคิดเป็นสัดส่วนในการใช้งานจากหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศทั้งหมด พบว่า มีสัดส่วนการใช้คิดเป็นร้อยละ 5.75

โดยสรุปจากการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ และการใช้หนังสืออ้างอิงโดยผู้ใช พบว่า มีหนังสืออ้างอิงที่มีการใช้จำนวน 835 เล่ม (ร้อยละ 5.82) และหนังสืออ้างอิงที่ไม่มีการใช้จำนวน 13,490 เล่ม (ร้อยละ 94.17) จากจำนวนหนังสืออ้างอิงทั้งหมดที่จัดบริการบนชั้น

### 5.1.5 ด้านคุณภาพ

จากจำนวนหนังสืออ้างอิงภาษาไทยทั้งหมด 6,985 เล่ม เมื่อทำการคัดออกหนังสืออ้างอิงที่มีรายชื่อซ้ำ เหลือจำนวน 5,721 เล่ม พบว่ามีคุณภาพจำนวน 4,886 เล่ม (ร้อยละ 85.40) และยังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับจำนวน 835 เล่ม (ร้อยละ 14.59) โดยเมื่อแบ่งความมีคุณภาพออกเป็นสัดส่วนการพิจารณาจากผู้จัดทำหนังสืออ้างอิง และจากบรรณารักษ์ ในส่วนของหนังสืออ้างอิงที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา หน่วยงานอิสระ หรือเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือ มีจำนวน 4,228 เล่ม (ร้อยละ 73.903) และหนังสืออ้างอิงที่พิจารณาคุณภาพโดยบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 24 สถาบัน จำนวน 1,493 เล่ม พบว่ามีคุณภาพจำนวน 658 เล่ม (ร้อยละ 11.501) และยังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับจำนวน 835 เล่ม (ร้อยละ 14.595) และเมื่อแบ่งตามประเภทของหนังสืออ้างอิง พบว่า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีคุณภาพจำนวนมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ พจนานุกรม จำนวน 1,236 เล่ม (ร้อยละ 21.604) รองลงมา คือ อ้างอิงพิเศษ จำนวน 1,110 เล่ม (ร้อยละ 19.402) และชีวประวัติ จำนวน 1,036 เล่ม (ร้อยละ 18.108) นอกจากนี้ยังพบว่า หนังสืออ้างอิง

ภาษาไทยที่มีคุณภาพจำนวนน้อยที่สุดใน 3 ลำดับ คือ รายปี จำนวน 58 เล่ม (ร้อยละ 1.013) รองลงมา คือ วรรณคดี จำนวน 113 เล่ม (ร้อยละ 1.975) และ ภูมิศาสตร์ จำนวน 188 เล่ม (ร้อยละ 3.286)

สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจากจำนวน 8,604 เล่ม เมื่อทำการตรวจสอบ ความมีคุณภาพของหนังสืออ้างอิงจากคู่มือ หนังสือ และเว็บไซต์เกี่ยวกับความมีคุณภาพ พบว่ามี หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์มีคุณภาพจำนวน 399 เล่ม (ร้อยละ 4.63) และยังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับ จำนวน 8,205 เล่ม (ร้อยละ 95.36) ประเภทที่มีคุณภาพ และเมื่อแบ่งตามประเภทของหนังสืออ้างอิง พบว่า หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พจนานุกรม จำนวน 157 เล่ม (ร้อยละ 1.824) รองลงมา คือ คู่มือ จำนวน 72 เล่ม (ร้อยละ 0.836) และ สารานุกรม จำนวน 50 เล่ม (ร้อยละ 0.581) และ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพจำนวนน้อยที่สุดใน 3 ลำดับ คือ บรรณานุกรม และวรรณคดี จำนวน 0 เล่ม (ร้อยละ 0.000) รองลงมา คือ ชีวประวัติ จำนวน 12 เล่ม (ร้อยละ 0.139) และ นามานุกรม จำนวน 28 เล่ม (ร้อยละ 0.325)

จากจำนวนหนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีคุณภาพทั้งหมด 4,886 เล่ม มีนำไปใช้ทั้งหมด 98 เล่ม และจากจำนวนหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพทั้งหมด 399 เล่ม มีนำไปใช้ ทั้งหมด 6 เล่ม

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 ด้านปริมาณ

ด้านปริมาณ พบว่าสำนักหอสมุดฯ มีหนังสืออ้างอิงจัดบริการบนชั้นเป็นจำนวนมาก คือ 14,325 เล่ม จะพบว่าปริมาณใกล้เคียงที่มีจัดบริการโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยในทั่วไปใน ต่างประเทศ คือ 12,199 เล่ม (Kessler 2010) และจากการสอบถามบรรณารักษ์อ้างอิง (นพพร เพียร พิกุล, 2558) ได้อธิบายว่าสำนักหอสมุดฯ ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรด้านการจัดซื้อ จัดหา รวมทั้งไม่ได้ทำการคัดออก และศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิงในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาทำให้มี หนังสืออ้างอิงมีจำนวนมากบนชั้น สอดคล้องกับ Engeldinger (1986) พบว่าห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 79.2 ไม่ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาหนังสือ อ้างอิงเป็นลายลักษณ์อักษร และมากกว่าครึ่งรายงานว่าไม่เคยทำการคัดออกในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา เช่นเดียวกับ Biggs and Biggs (1987) พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรใน การประเมินคัดออกหนังสืออ้างอิง และ Truett (1990) พบว่าห้องสมุดร้อยละ 86 ไม่มีนโยบายการ พัฒนาหนังสืออ้างอิงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีผลการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการใช้หนังสือ อ้างอิง เช่นเดียวกับ Kessler (2010, p. 38) พบว่าห้องสมุดเพียงร้อยละ 12.3 ที่มีการศึกษาการใช้ของ สมบูรณ์ และร้อยละ ทั้งนี้ Biggs and Biggs (1987) Truett (1990) และ Nolan (1991) ได้อธิบายว่า การไม่ทำการประเมินเพื่อคัดออกหนังสืออ้างอิงทำให้เกิดปัญหาชั้นเต็ม มีการใช้น้อย ผู้ใช้มีอุปสรรค

ในการค้นหา และอาจได้เล่มที่มียังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับเพียงพอ สำหรับ Bradford (2005) และ Biggs (1990) เห็นพ้องต้องกันว่าจำนวนหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์บนชั้นที่ห้องสมุดจัดบริการมีจำนวนมากขึ้นไปเป็นอุปสรรคในการค้นหาได้ซ้ำ เช่นเดียวกับ Hellyer, 2009; Detmering, & Sproles, 2012; Osorio, 2012 เห็นว่า ขนาดชั้นหนังสืออ้างอิงไม่จำเป็นต้องมีขนาดใหญ่เกินไป ควรปรับให้ขนาดของชั้นหนังสืออ้างอิงให้มีขนาดเล็กลง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Kessler (2010) พบว่า บรรณารักษ์ร้อยละ 80.3 ต้องการลดขนาดหนังสืออ้างอิงให้มีจำนวนลดลง สำหรับ Colson (2007) ได้เสนอว่าห้องสมุดควรมีการพูดคุยปรึกษาก่อนทำการคัดออกของหนังสืออ้างอิง หรือการจัดชั้น โดยควรมีกำหนดนโยบายในการพัฒนาหนังสืออ้างอิง เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำไปดำเนินการได้

### 5.2.2 ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา เมื่อตรวจสอบจำนวนของหนังสืออ้างอิงตามเนื้อหา พบว่ามีหนังสืออ้างอิงมากที่สุดหมวด 300 สังคมศาสตร์ หมวด 900 ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ และ หมวด 000 วิทยาการคอมพิวเตอร์ สารสนเทศและความรู้ทั่วไป ตามลำดับและจากการแบ่งเนื้อหาแยกตามภาษา พบว่า หมวด 200 ศาสนา และ 300 สังคมศาสตร์ มีหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจำนวนมากกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ ดังนั้นเพื่อสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ สำนักหอสมุดควรพิจารณาจัดซื้อจัดหาหนังสืออ้างอิงให้ครอบคลุมตามหลักสูตรที่มีการเปิดเรียนเปิดสอนในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะหลักสูตรใหม่ที่มีการเปิดเรียนเปิดสอนในปัจจุบัน และควรปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในภาวการณ์ต่างๆ เช่น จะพบว่า ในหมวด 950 ประวัติศาสตร์ทวีปเอเชียมีหนังสืออ้างอิงคิดเป็นร้อยละ 11.49 ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าหนังสือด้านประวัติศาสตร์ทวีปอื่นๆ ในขณะที่ปัจจุบันมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับทวีปเอเชียมากขึ้น เนื่องจากรัฐบาลส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับความร่วมมือของกลุ่มประเทศเอเชียในด้านต่างๆ เช่น ความร่วมมือด้านการเมืองและความมั่นคง (Treaty of Amity and Cooperation-TAC) และ ความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ (ASEAN Economic Community-AEC) หรือพิจารณาตลาดการซื้อหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศประเภท บรรณานุกรม และ วรรณคดี เนื่องจากมีการบอกรับในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์มากแล้วและมีความครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตรที่มีการเปิดเรียนเปิดสอนในมหาวิทยาลัย แต่อาจยังคงการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงในบางประเภท เช่น พจนานุกรม โดยเฉพาะพจนานุกรมเฉพาะด้าน เนื่องจากพบว่าการนำใช้จำนวนมากโดยผู้ใช้อย่างที่ Heintzelman, Moore, and Ward (2008) ได้นแนะนำให้ห้องสมุดทำการจัดหาโดยการศึกษาการใช้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหนังสืออ้างอิงให้มีคุณภาพ

### 5.2.3 ด้านความทันสมัย

ด้านความทันสมัย เมื่อตรวจสอบด้านความทันสมัยทั้งหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ พบว่ามีความทันสมัยจำนวนน้อยคิดเป็นร้อยละ 25.06 ของหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ทั้งหมดโดยหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจะมีความทันสมัยน้อยกว่า หนังสืออ้างอิงภาษาไทย จากการสอบถามบรรณารักษ์อ้างอิง (สัมภาษณ์ นพพร เพียรพิกุล, 2558) ได้อธิบายว่า เนื่องด้วยงบประมาณมีจำกัดทำให้ไม่สามารถซื้อหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศได้มากเนื่องจากมีราคาสูงกว่า หนังสืออ้างอิงภาษาไทย และตั้งแต่ช่วงปีพ.ศ. 2555 มีการบอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลกลุ่มสารานุกรม บรรณานุกรม วรรณคดี มาทดแทน อีกทั้งผู้ใช้นิยมเข้าค้นด้วยตนเองมากขึ้น เพราะมีความสะดวกกว่าในด้านไม่จำกัดสถานที่ และเวลา มีการปรับให้ทันสมัยตลอดเวลา สามารถค้นได้อย่างรวดเร็ว และไม่ต้องเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด จึงลดการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงต่างประเทศลงทำให้มีหนังสืออ้างอิงที่มีความทันสมัยน้อยกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาไทย สอดคล้องกับ Kessler (2010) พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดใน New York State ประเทศสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 69 มีความต้องการบอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการในระยะ 5 ปี ข้างหน้า และ Hellyer (2009) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักเรียนเลือกใช้หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าฉบับพิมพ์ เนื่องด้วยเหตุผลด้านความสะดวกในการใช้งาน และค่าใช้จ่ายในการใช้งาน เช่นเดียวกับ Terrell (2015) ที่พบว่า ปัจจุบันบรรณารักษ์ และผู้ใช้นิยมใช้หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าฉบับพิมพ์ เนื่องจากมีข้อดี คือ ค้นได้รวดเร็ว มีการปรับข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา

### 5.2.4 ด้านการใช้

จากการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิงโดยบรรณารักษ์ และผู้ใช้พบว่า มีหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ที่มีการใช้เพียง 835 เล่ม (ร้อยละ 5.82) สำหรับบรรณารักษ์พบว่ามีผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าฉบับพิมพ์ และผู้ใช้นิยมใช้พจนานุกรมมากกว่าหนังสืออ้างอิงประเภทอื่นๆ

ผลการศึกษาด้านการใช้โดยบรรณารักษ์สอดคล้องกับ Bradford (2005) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้หนังสืออ้างอิงโดยบรรณารักษ์ในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา พบว่ามีการนำหนังสืออ้างอิงไปใช้เพื่อให้บริการตอบคำถามน้อย คือร้อยละ 8.5 ของหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการ และเมื่อศึกษาการใช้จากเลขหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน พบว่ามีการใช้แต่ละหมู่ย่น้อยมาก ซึ่ง Bradford ได้ให้ความเห็นว่าสืบเนื่องจากมีหนังสืออ้างอิงบนชั้นจำนวนมากเกินไปทำให้มีการใช้น้อย และการศึกษาโดย Bradford, Costello, and Lenholt (2005) เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในการให้บริการตอบคำถาม พบว่า มีการใช้หนังสืออ้างอิงคิดเป็นร้อยละ 9.38 และการใช้หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 58.54 สำหรับ Barrett (2010) พบว่าสืบเนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงบนอินเทอร์เน็ต (เช่น นามานุกรม คู่มือ พจนานุกรม และชีวประวัติ) และการจัดทำ

หนังสืออ้างอิงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือฐานข้อมูล ส่งผลให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเองสะดวกขึ้น ทำให้การมาใช้บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดลดน้อยลง และมีการใช้บริการตอบคำถามทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ Tyckoson, (2011) ได้อธิบายว่า ความสะดวกรวดเร็วและการแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อการใช้นหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ นอกจากนั้นจากการศึกษาโดย Kessler (2010) ยังพบว่าบรรณารักษ์ร้อยละ 80.3 ต้องการลดขนาดทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงสิ่งพิมพ์ภายในระยะ 5 ปี โดยให้เหตุผลว่า ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงมีข้อดีสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ สามารถใช้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ (ร้อยละ 93.0) สามารถใช้ได้เล่มละหลายๆคน (ร้อยละ 88.4) ประหยัดพื้นที่ (ร้อยละ 62.8) และผู้ใช้นิยมใช้ (ร้อยละ 69.8) นอกจากนั้นจากการสัมภาษณ์หัวหน้างานฯ (สัมภาษณ์นพพร เพียรพิกุล, 2559) ได้ให้ความเห็นว่าอาจสืบเนื่องมาจากบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นกรุ่นใหม่ หรือ Generation Y ที่เกิดมาในสมัยที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตใช้งานอย่างแพร่หลาย ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาก และอาจเนื่องจากสารสนเทศที่มีบนอินเทอร์เน็ต หรือฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับมีข้อมูลที่ทันสมัย และค้นได้รวดเร็ว และง่ายกว่าหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์

ด้านการใช้โดยผู้พบว่ามีการใช้หนังสืออ้างอิงน้อย เช่นเดียวกับบรรณารักษ์ และมีใช้พจนานุกรมมาก สอดคล้องกับการศึกษา โดย Bradford (2005) พบว่ามีการใช้พจนานุกรมมาก เช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากหนังสือพจนานุกรมทั่วไปอาจจะใช้จากอินเทอร์เน็ตได้ง่าย แต่พจนานุกรมเฉพาะด้านยังพบว่ามีการจัดทำน้อย หรือผู้ใช้อาจไม่ทราบแหล่งที่ให้บริการ เช่น พจนานุกรมเฉพาะด้านของราชบัณฑิตยสถานที่มีให้บริการออนไลน์แล้ว ทำให้ยังคงใช้ฉบับพิมพ์อยู่ นอกจากนั้นสำนักหอสมุดฯ ไม่ได้บอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มพจนานุกรม ทำให้ยังมีการใช้มาก สำหรับผลการใช้หนังสืออ้างอิงโดยผู้ใช้น้อยสอดคล้องกับการศึกษาของ Hellyer (2009) ซึ่งพบว่าปัจจุบันผู้ใช้นิยมใช้หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้หนังสืออ้างอิงที่ฉบับพิมพ์มากขึ้น เช่นเดียวกับ Library Journal (2016) พบว่าในการค้นคว้านักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 56 เลือกใช้หนังสืออ้างอิงสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ (รวมอินเทอร์เน็ต) และร้อยละ 16 เลือกใช้หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ สำหรับ Terrell (2015) พบว่า ปัจจุบันบรรณารักษ์ และผู้ใช้นิยมใช้หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าฉบับพิมพ์ เนื่องจากมีข้อดี คือ ค้นได้รวดเร็ว มีการปรับข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และไม่มีข้อจำกัดในการใช้งานที่เดิมให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น และจากรายงานเรื่อง ของ The Internet Goes to College ของ Pew Internet (Jones, 2002) พบว่านักศึกษาร้อยละ 73 ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นคว้ามากกว่าใช้ห้องสมุด

### 5.2.5 ด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพจะมีจำนวนน้อยกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาไทย ทั้งนี้เมื่อตรวจสอบจากรายชื่อผู้จัดทำหนังสืออ้างอิงภาษาไทยพบว่าส่วนใหญ่เป็นหนังสืออ้างอิงที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา หน่วยงานอิสระ หรือเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้มีปริมาณหนังสือที่ถือว่ามีความน่าเชื่อถือในการจัดทำมาก และเพื่อปรับปรุงให้หนังสือภาษาต่างประเทศมีคุณภาพมากขึ้นจึงควรมีการปรับปรุงวิธีการดำเนินการจัดซื้อจัดหาโดยควรตรวจสอบความมีคุณภาพให้มากขึ้น นอกจากนั้นอาจเนื่องจากปัจจุบันสำนักหอสมุดฯ ได้จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูล กลุ่มบรรณานุกรม ครอบคลุมความฉบับเต็ม ที่จัดทำโดยผู้จัดทำหน้าที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลว่ามีคุณภาพในการจัดทำแทนหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ เช่น Britannica Encyclopedia และ Science Direct เป็นต้น ทำให้การจัดซื้อหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศลดลง สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเนื่องจากการจัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์น้อย และไม่มีคู่มือที่สามารถเปรียบเทียบความมีคุณภาพได้ ดังนั้นในการพิจารณาจัดซื้อควรสอบถามจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการอ้างอิงจากสถาบันอื่นๆ หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกหนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีคุณภาพ และควรมีการกำหนดนโยบาย เกณฑ์ในการจัดซื้อ และคัดออกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตามหนังสืออ้างอิงที่มีคุณภาพไม่ได้หมายความว่าหนังสืออ้างอิงที่ผู้ใช้จะนิยมใช้มากกว่าหนังสือที่ยังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับ ดังนั้นการศึกษาการใช้ของผู้ใช้จะทำให้ได้รายชื่อหนังสือที่มีการใช้จริง และสามารถนำมาคัดเลือกเป็นหนังสืออ้างอิงที่จะยังเก็บให้บริการบนชั้นอยู่ได้ แต่บรรณารักษ์อาจจะยังต้องทำการประเมินด้านความน่าเชื่อถือ หรือมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด รวมถึงความทันสมัยของหนังสืออยู่ ทั้งนี้ Heintzelman, Moore, and Ward (2008) ได้แนะนำว่าสาเหตุที่มีการใช้หนังสืออ้างอิงน้อยอาจเพราะหนังสืออ้างอิงที่จัดหามาด้อยคุณภาพ จึงแนะนำให้จัดหาโดยการศึกษาการใช้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหนังสืออ้างอิงให้มีคุณภาพ และจากจำนวนการใช้หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จากจำนวนหนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีคุณภาพทั้งหมด 4,886 เล่ม มีนำไปใช้ทั้งหมด 98 เล่ม และจากจำนวนหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพทั้งหมด 399 เล่ม มีนำไปใช้ทั้งหมด 6 เล่ม สะท้อนให้เห็นว่าหนังสืออ้างอิงแม้จะไม่ได้รับการประเมินว่ามีคุณภาพแต่มีความเป็นประโยชน์เพราะมีการนำมาใช้จริง การศึกษาด้านการใช้งานจึงเป็นส่วนสำคัญที่ควรให้ความสำคัญไม่เพียงแต่การประเมินจากคุณภาพเพียงด้านเดียว



### 5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการวิจัย

#### ในการทำการวิจัยผู้วิจัยพบปัญหาและอุปสรรคในการวิจัย ดังนี้

1) เนื่องจากคู่มือ The New Walford Guide to Reference Resources ฉบับปรับปรุงล่าสุด ปี 2005 ที่ใช้เทียบเคียงรายชื่อหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพทั้งหมด จำนวน 3 เล่ม แต่มีเพียง เล่ม 1 และเล่ม 2 ที่สามารถหาได้ โดยการขอความร่วมมือในการยืมระหว่างห้องสมุด จากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนเล่ม 3 ไม่พบข้อมูลว่ามีให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้ทำการติดต่อประสานงานขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์เพื่อขอใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดสมาชิก (OCLC OCLC Worldshare Interlibrary loan – Worldshare ILL) แต่พบว่าไม่มีห้องสมุดในกลุ่มสมาชิกที่จะสามารถทำการยืมหนังสือได้ จึงใช้คู่มือ Walford's Guide to Reference Material Vol.3 ฉบับปี 1991 ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดทดแทน และทำการเทียบเคียงรายชื่อเพิ่มเติมจากหนังสือ Introduction to reference work Vol.2: Reference Services and Reference Processes ฉบับปี 2002 ของ William A. Katz และ Reference and information services in the 21st century : An introduction ฉบับปี 2011 ของ Ann C. Kay นอกจากนี้ได้ทำการเทียบเคียงจากรายชื่อหนังสืออ้างอิงจากเว็บไซต์ Reference and User Services Association (RUSA) และเว็บไซต์ คอลัมน์ Reviews วารสาร Library Journal สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ

2) ในการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิงจากผู้ใช้โดยการนับสถิติจากการนำกลับคืนชั้นอาจมีความคลาดเคลื่อนของข้อมูล สืบเนื่องจาก ก. ผู้ใช้บางคนอาจนำหนังสือกลับคืนชั้นทันทีเมื่อใช้เสร็จแล้ว เช่น พจนานุกรม สารานุกรม เป็นต้น และ ข. หนังสืออ้างอิงขณะวางบนโต๊ะบริการรอการเก็บคืนชั้น อาจมีผู้นำใช้มากกว่า 1 เล่ม ดังนั้นในการศึกษาเล่มนี้จึงทำการเก็บเฉพาะข้อมูลจากตัวเล่มหนังสือที่มีการจัดเก็บคืนชั้นเท่านั้น

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

#### 5.4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

##### 1) ฝ่ายพัฒนารัพยากรสารนิเทศ

1.1) เนื่องจากสำนักหอสมุดยังไม่มีกำหนดนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรมีการกำหนดนโยบายให้เป็นลายลักษณ์อักษรด้านการจัดซื้อจัดหา การคัดออกและแนวทางในการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล ให้บริการ จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีคุณภาพมากขึ้น และผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านการจัดทำนโยบาย เพื่อสามารถกำหนดใช้และนำไปปฏิบัติจริงในองค์กร

1.2) จากการศึกษาพบว่าหนังสืออ้างอิงในบางหมวดมีน้อย และ บางหมวดไม่มีหนังสืออ้างอิงให้บริการ ดังนั้นสำนักหอสมุดควรพิจารณาจัดหาหนังสืออ้างอิงให้มีความครอบคลุมในทุกสาขาวิชาที่มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ใช้อย่างทั่วถึง และเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้ามากขึ้น โดยทำการศึกษาลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และพิจารณาจัดหาหนังสืออ้างอิงให้ตรงกับหลักสูตร หรือเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษาเสนอรายชื่อหนังสืออ้างอิงที่ต้องการ เพื่อทำการจัดหาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้

1.3) สืบเนื่องจากในการทำการทำวิจัยพบว่าสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีหนังสือคู่มือแนะนำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีคุณภาพที่ล้ำสมัย จึงควรมีการจัดซื้อจัดหาให้ทันสมัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพ โดยดูข้อมูลคู่มือคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง (คู่มือละเอียดหน้า 116-118)

## 2) ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

2.1) เนื่องจากหนังสืออ้างอิงส่วนใหญ่ไม่มีการนำมาใช้ ห้องสมุดควรมีการส่งเสริมการใช้ เช่น การประชาสัมพันธ์ การสอดแทรกการแนะนำหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ในบริการสอนของห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการใช้ต่างๆ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลที่มีให้บริการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าใช้ห้องสมุด และใช้หนังสืออ้างอิงมากขึ้น

2.2) ควรมีการคัดออกหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ออกจากชั้น โดยกำหนดนโยบายในการคัดออก และจัดเก็บเพื่อช่วยการจัดชั้นหนังสือให้มีประสิทธิภาพ เช่น การคัดหนังสือที่ไม่มีการใช้เลยในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น 2- 5 ปีโดยนำไปจัดเก็บไว้เป็นแผนกต่างหาก หรือย้ายไปจัดเก็บที่ชั้นหนังสือทั่วไปโดยกำหนดระยะเวลาการยืมให้สั้นลง เพื่อช่วยให้มีการนำไปใช้มากขึ้น เนื่องจากการที่มีหนังสืออ้างอิงบนชั้นน้อยลงจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถหาหนังสืออ้างอิงที่ดีและมีคุณภาพได้ง่าย รวมทั้งสามารถนำพื้นที่ชั้นหนังสืออ้างอิงไปใช้งานด้านอื่นที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ตามการศึกษาของ Osorio (2012) ที่เสนอให้ห้องสมุดทำการประเมินเพื่อคัดหนังสืออ้างอิงที่มีการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้งานออกจากชั้น และจัดหาหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มาแทนฉบับพิมพ์ และจากการศึกษาของ Epp and Hochheim (2015) พบว่าเมื่อย้ายหนังสืออ้างอิงที่ห้องสมุด Seven Oaks General Hospital Library ไปให้บริการที่ชั้นหนังสือทั่วไป พบว่ามีปริมาณการใช้หนังสืออ้างอิงเพิ่มจากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 33

2.3) จากสถิติการใช้โดยผู้พบว่ามีการนำหนังสืออ้างอิงพิเศษมาจำนวนหนึ่ง จึงควรแยกหนังสืออ้างอิงพิเศษเพื่อจัดบริการแยกจากชั้นหนังสืออ้างอิงโดยนำมาจัดเรียงที่ชั้น

หนังสือทั่วไปจะส่งเสริมให้มีการใช้มากขึ้น เนื่องจากห้องสมุดอาจจัดให้มีระยะการยืมที่สั้นกว่าหนังสือวิชาการทั่วไป

2.4) เนื่องจากการจัดชั้นหนังสือในสำนักหอสมุดมีการแยกเก็บหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ และหนังสืออ้างอิงภาคเหนือไว้ชั้นที่ 4 ทำให้เป็นปัญหาในการค้นหาของผู้ใช้เข้าไปใช้ไม่สะดวกสำหรับผู้ที่ไม่ได้ใช้ OPAC เนื่องจากผู้ใช้งานบางคนอาจจะใช้วิธีค้นโดยตรวจสอบจากชั้นโดยตรง ดังนั้นการจัดเก็บแยกชั้นอาจทำให้ผู้ใช้ขาดโอกาสได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าสำนักหอสมุดฯ ควรนำหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ และภาคเหนือมาให้บริการอยู่ในบริเวณเดียวกับหนังสืออ้างอิงอื่นๆ ที่ชั้น 1 สำหรับหนังสือพิมพ์ภาคเหนือห้องสมุดอาจแยกเป็นส่วนหนังสืออ้างอิงเฉพาะภาคเหนือได้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการหนังสืออ้างอิงได้อย่างสะดวก และส่งเสริมให้มีการใช้มากขึ้น

2.5) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาการจัดชั้นหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้ สำนักหอสมุด ควรมีการศึกษาการใช้ทั้งในส่วนบรรณารักษ์ และ ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2.6) ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงควรคำนึงถึงประโยชน์การใช้ ความต้องการจะใช้ มากกว่าจะคำนึงว่าอาจจะมีการใช้ในอนาคต ซึ่งทำได้โดยการศึกษาการใช้งานหนังสืออ้างอิงของผู้ใช้ จะทำให้ทราบถึงข้อมูลการใช้จริง และสามารถจัดหาหนังสืออ้างอิงมาให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้

2.7) สืบเนื่องจากผลการเก็บข้อมูลการใช้บริการตอบคำถามมีจำนวนน้อย เล่ม ห้องสมุดควรทำการประชาสัมพันธ์การบริการตอบคำถาม หรือ ดำเนินการกิจกรรมส่งเสริมการใช้ให้มีการใช้มากขึ้น ทั้งนี้จากการทดลองใช้เว็บไซต์ห้องสมุดโดยผู้วิจัยพบว่าถึงแม้จะมีบริการตอบคำถามออนไลน์แต่ไม่ปรากฏว่าสามารถหาได้ง่าย ไม่มีการแจ้งแนะนำผู้ใช้งานจะสามารถเข้าใช้บริการตอบคำถามแบบไหนได้จากแหล่งใด ดังนั้น ห้องสมุดควรจัดการจัดทำเว็บไซต์ช่วยเหลือให้ผู้ใช้งานทราบว่ามีการบริการตอบคำถามแบบใดบ้าง เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก และควรมีเพิ่มการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือสำหรับผู้ให้บริการเนื่องจากผู้ใช้งานในปัจจุบันจะมีโทรศัพท์มือถือใช้เป็นส่วนใหญ่

2.8) นอกเหนือจากการบอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลอ้างอิงสำนักหอสมุดควรทำการรวบรวมแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่มีให้บริการบนอินเทอร์เน็ต โดยไม่มีค่าใช้จ่าย รวมทั้งแหล่งข้อมูลเอกสารแบบเปิด นำมาจัดระเบียบ และเข้าใช้ได้ง่ายเพื่อให้บริการผู้ใช้ และเป็นเครื่องมือสำหรับบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถาม

2.9) จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและได้สรุปแนวทางการคัดออกและจัดเก็บหนังสืออ้างอิง ดังนี้

## เกณฑ์การคัดออกและจัดเก็บหนังสืออ้างอิง

### ก. เกณฑ์การคัดออกหนังสืออ้างอิง

- 1) การพิจารณาคัดออก อาจแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ก) คัดออก ข) จัดเก็บไว้เหมือนเดิม และ ค) ย้ายไปจัดเก็บที่ชั้นปกติ
- 2) หนังสือที่มีเนื้อหาล้าสมัย หรือไม่เป็นปัจจุบัน สำหรับการซื้อमततแทนกรณีไม่มีการจัดทำปรับปรุงใหม่ ให้หาเล่มอื่นที่มีเนื้อหาใกล้เคียงमततแทน หากพบว่ามีการใช้มาก
- 3) ในกรณีหนังสือมีการรวมเล่ม และมีการจัดทำซื้อเรื่องใหม่ที่ดีกว่า
- 4) เล่มซ้ำ คัดออกเล่มซ้ำ เก็บไว้ 1 ฉบับ
- 5) หนังสือมีจำนวนหลายเล่ม และมีการนำใช้น้อย ให้คงเหลือ 1 ฉบับ ที่เหลือส่งไปยังห้องสมุดสาขา หรือ จัดเก็บที่ชั้นทั่วไป
- 6) หนังสือที่มีสภาพรูปเล่มชำรุด ให้นำไปซ่อมแซม หากไม่สามารถทำได้ ให้ทำสำเนา หรือ แสทกนเป็นอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการमततแทน
- 7) หนังสือทั่วไป ควรย้ายไปจัดเก็บที่ชั้นหนังสือทั่วไป ในกรณีดังนี้
  - เป็นสื่อที่ไม่จัดเป็นประเภทหนังสืออ้างอิง
  - ไม่มีการจัดเรียงเนื้อหาในลักษณะของหนังสืออ้างอิงอ้างอิงที่ช่วยให้ค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น การเรียงเนื้อหาตามลำดับอักษรคำซื้อ
  - การจัดทำไม่ได้มุ่งเน้นให้เป็นหนังสืออ้างอิง
- 8) มีการจัดทำหลายรูปแบบ กรณีนี้ให้พิจารณาเลือกซื้อการจัดทำในรูปแบบอื่นๆ เช่น ที่มีความเหมาะสมมากกว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล หรือ ปรับบริการโดยไม่มีการคิดค่าใช้จ่ายบนอินเทอร์เน็ต เช่น World Facts Book Format
- 9) ฉบับที่พบว่าจากการศึกษาการใช้ไม่มีการนำมาใช้ในระยะเวลา 5 ปี ควรคัดออก

### ข. เกณฑ์การจัดเก็บหนังสืออ้างอิง

- 1) หากหนังสือสอดคล้องกับหลักสูตร ให้จัดเก็บไว้บริการ
- 2) หนังสือที่มีรายชื่อปรากฏในกลุ่มรายการมาตรฐาน เช่น Walford Guide
- 3) จัดเก็บฉบับที่ผู้จัดทำมีความน่าเชื่อถือ เช่น ผู้จัดพิมพ์ได้รับการยอมรับในคุณภาพการจัดทำ หน่วยงานของรัฐ หรือ สมาคมวิชาชีพ
- 4) จัดเก็บฉบับที่ผู้แต่งมีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ
- 5) หนังสือที่ได้รับการวิจารณ์ถึงคุณภาพและประโยชน์ โดยตรวจสอบจากบทวิจารณ์ เช่น Reference Book Review ของวารสาร Reference & User Services Quarterly (RUSQ)
- 6) หนังสือที่มีการใช้มาก จากการศึกษาการใช้

## ค. แนวทางการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงตามประเภทการจัดทำ

แนวทางการจัดเก็บสำหรับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท มีดังนี้ (Katz 1992, pp. 210-211 อ้างถึงใน อังสนา ชงไชย, 2560, น. 171-172)

1) **สารานุกรม** ควรเก็บฉบับพิมพ์ครั้งก่อนๆ ไว้ให้บริการ และจัดซื้อฉบับพิมพ์ปรับปรุงใหม่อย่างน้อยทุก 5 ปี ควรจัดซื้อฉบับอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการหรือบอกรับเป็นสมาชิก

2) **รายปี สมพัสดุ และคู่มือ** ควรเก็บไว้อย่างน้อย 5 ปี หรือถ้าเป็นไปได้ 10 ปี จึงค่อยคัดทิ้ง เนื่องจากฉบับใหม่ในแต่ละปีจะมีการคัดลอกข้อมูลเก่าๆออกไปบ้าง เพิ่มเติมข้อมูลใหม่แทน

3) **พจนานุกรม** พจนานุกรมฉบับสมบูรณ์จะไม่ถือว่าล้าสมัย จึงไม่ควรคัดออก นอกจากจะซื้อพจนานุกรมรายชื่อใหม่เข้ามาแทน ทั้งนี้รวมถึงพจนานุกรมเฉพาะด้านอื่นๆด้วย

4) **อักษรานุกรมชีวประวัติ** ควรเก็บไว้ให้บริการ อักษรานุกรมชีวประวัติเก่าจะมีคุณค่า และใช้ในการค้นหาข้อเท็จจริงได้เรื่อยๆ

5) **นามานุกรม** นามานุกรมมีการจัดทำฉบับปรับปรุงแก้ไขบ่อยเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสถานที่บ่อย รวมทั้งการยุบเลิก หน่วยงาน จึงควรจัดซื้อเล่มใหม่เข้ามาทดแทน ขณะเดียวกันในปัจจุบันมีแหล่งที่ให้ข้อเท็จจริงในลักษณะนามานุกรม จำนวนมากบนอินเทอร์เน็ต จึงควรทำการรวบรวมแหล่งที่ปรากฏข้อมูลไว้ใช้ในการบริการ

6) **คู่มือ** คู่มือบางด้านควรจัดเก็บเล่มเก่าไว้อย่างน้อย 5-10 ปี เช่น วันสำคัญ พันธุ์ไม้ สิ่งมหัศจรรย์ของโลก จึงจะคัดออกจากชั้นได้ แต่คู่มือบางประเภทที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการแพทย์ และด้านวิทยาศาสตร์ ควรมีการซื้อฉบับใหม่มาเสริม เนื่องจากใน 2 ด้านนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สำหรับระยะเวลาที่ควรเปลี่ยน ขึ้นต่อการพิจารณาของบรรณารักษ์และงบประมาณที่มี

### 7) **สารสนเทศอ้างอิงทางภูมิศาสตร์** แบ่งออกเป็น

- **แผนที่** แผนที่ และหนังสือแผนที่ราคาถูก ควรคัดออกได้หลังจากใช้ 5-10 ปี เพราะมักมีการเปลี่ยนแปลงด้านสถานที่ตลอดเวลา แต่สำหรับฉบับหรือแผนที่ได้มาตรฐานหรือราคาแพงควรที่จะเก็บไว้ใช้ต่อไป ทั้งนี้เนื่องจากมีคุณค่าในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางกายภาพ ภูมิศาสตร์ ของสถานที่ ประเทศ ทวีปในรูปต่างๆ ในปัจจุบัน ข้อมูลแผนที่ทั้งทั่วไป และแผนที่เฉพาะด้าน มีให้บริการมากบนอินเทอร์เน็ต และ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา เช่น แผนที่ที่มีบริการใน World FactBook ของ CIA และแผนที่ของ National Geographic ซึ่งมีการพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง หรือแผนที่ที่มีการปรับมาเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีให้บริการ โดยห้องสมุดแผนที่มหาวิทยาลัยต่างๆ ที่จัดทำไว้ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas อาจนำมาทดแทนแผนที่ที่มีบริการในห้องสมุดให้ทันสมัยได้

- **อักษรานุกรมทางภูมิศาสตร์** ควรเก็บเล่มเก่าให้บริการเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงน้อย และข้อเท็จจริงที่ปรากฏมักไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง จึงอาจเก็บเล่มเก่าไว้ให้บริการได้ หากมีการจัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ควรคัดฉบับเก่าออก เช่น หนังสืออักษรานุกรมภูมิศาสตร์ไทย

- **คู่มือท่องเที่ยว** ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอาจไม่ต้องจัดซื้อไว้มาก เนื่องจากไม่ได้เน้นส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว เหมือนกับห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์อาจจัดทำ รวบรวมรายชื่อแหล่งสารสนเทศนำเสนอบนเว็บเพจห้องสมุด เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ โดยไม่ต้องจัดซื้อมาบริการ หากมีงบประมาณน้อย

8) **อื่นๆ** ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะ ควรมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการจัดทำใหม่ ยกเว้น ด้าน พฤกษศาสตร์ (Botany) และประวัติศาสตร์ชาติวิทยา (Natural history) ซึ่งไม่ถือว่ามีความล้าสมัยตลอดไป สำหรับสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ อาจยึดถือแนวทางดังนี้

- สารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ ควรซื้อใหม่ทุก 5 ปี สารสนเทศอ้างอิงประเภทรายปี คู่มือ สารานุกรม ฉบับเก่าสามารถคัดออกจากชั้นได้ เมื่อซื้อฉบับใหม่

- สารสนเทศด้านมนุษยศาสตร์ ไม่ควรจะคัดออกจากชั้น ยกเว้นพิจารณาแล้วเห็นว่าล้าสมัยจริงๆ คือ มีการเปลี่ยนแปลงความคิดหรือข้อเท็จจริง หรือไม่มีคุณค่าด้านประวัติศาสตร์ หรือวิจัยแล้ว

- สารสนเทศด้านสังคมศาสตร์ หากเป็นเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจในขณะนั้น หรือเขียนถึงเรื่องที่กำลังถกเถียงกันในแต่ละช่วงเวลา อาจจะสามารถพิจารณาคัดออกได้หลังจากนั้นประมาณ 10-15 ปี

#### 5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั้งฉบับพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์
2. ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
3. ศึกษาการใช้และความต้องการใช้บริการตอบคำถาม

อ้างอิง